

# 병원종사자의 의료기관인증제에 대한 주관성연구

노연희<sup>1)</sup>, 장선영<sup>2)</sup>, 왕미숙<sup>3)</sup>

## Subjectivity for hospital accreditation of hospital workers

Younhee Roh<sup>1)</sup>, Sunyoung Jang<sup>2)</sup>, MeeSuk Wang<sup>3)</sup>

### 요약

본 연구의 목적은 병원종사자가 의료기관인증제에 대한 주관성을 파악하고 유형별 특성을 기술하며, 의료기관인증제에 대한 유형화를 파악하는 것으로, Q방법론을 적용하였다. 서울시 소재 00병원종사자 25-50세 60명에게 의료기관인증제에 대한 진술문 70문장을 분류하도록 하였다. 수집된 자료는 QUANL PC Program을 이용하여 분석하였다. 본 연구결과 병원종사자들이 의료기관인증제에 인식은 3요인 6유형으로 구분되었다. 의료기관인증제에 대한 주관성 유형은 '업무비효율성과 갈등', '직무기준의 향상', '업무폭주에 따른 압박감', '직무의 긍정적 평가', '상향적 업무인식도 변화', '비효율적 준비로 인한 부담감'이다. 본 연구는 의료기관인증제를 준비하는 병원들의 나아가야 할 방향을 모색하는 데 필요한 중재방안에 기초 자료를 제공하였다. 이는 향후 의료기관인증제의 안정적 정착과 병원종사자들의 평가 관련한 직무 스트레스를 줄이는 방안을 모색하여 이직의도를 줄일 수 있는 양적, 질적 발전에 도움이 될 수 있을 것이다.

핵심어 : 병원종사자, 의료기관인증제, 주관성, 종합병원, 간호사

### Abstract

The aim of this study is to identify the subjectivity for the categorization of hospital accreditation with whom hospital workers. The study has utilized Q Methodology. 60 hospital workers, with more than 1 year of experience at hospitals located in Seoul, were asked to classify 70 statements on the perception. The collected data was analyzed through QUANL PC Program. In this study, the types of hospital accreditation with whom experienced hospital workers with were categorized into 6 types: 'Job inefficiencies and conflicts', 'Improving job criteria', 'Tightness according to job congestion', 'Positive evaluation of the job', 'Job awareness upward change', 'pressure due to inefficient ready'. This study has provided the baseline data for arbitration scheme is required to seek the direction of hospital accreditation. And it could be find a way to establish stable hospital accreditation and reduce job stress of hospital workers, resulting in both

Received (May 4, 2016), Review Result (May 19, 2016)

Accepted (May 26, 2016), Published (July 31, 2016)

<sup>1</sup>04619 Dept. Quality Improvement, Cheil General Hospital & Women's Healthcare Center, 17, Seoae ro 1 Gil, Jung gu, Seoul, Korea  
email: rohmary@hanmail.net

<sup>2</sup>31962 Dept. Nursing, Hanseo Univ., 46 Hanseo1 Ro, Haemi-myun, Seosan-si, Chungcheongnam-do, Korea  
email: sjang@hanseo.ac.kr

<sup>3</sup>(Corresponding Author) 31962 Dept. Nursing, Hanseo Univ., 46 Hanseo1 Ro, Haemi-myun, Seosan-si, Chungcheongnam-do, Korea  
email: mswang@hanseo.ac.kr

quantitative and qualitative development of healthcare system that can reduce turnover intention.

Keywords : hospital workers, hospital accreditation, subjectivity, general hospitals, nurses

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

의료기관인증제란 의료기관의 의료서비스에 대한 인증을 통해 의료서비스 제공과정에서 환자 안전의 수준과 의료의 질 향상을 위해 자발적, 지속적으로 노력하도록 하여 소비자와 환자에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 제도이다. 의료기관평가로부터 2009년 실시되었으며, 2013년부터는 정신병원과 요양병원까지 실시하고 있다[1].

의료기관인증제의 인증기준은 ‘환자안전’과 ‘지속적 질 향상’을 의료기관이 갖추어야 할 기본적인 가치로 설정함으로써 개별 의료기관들이 환자에게 안전하고 질적으로 수준높은 서비스를 제공할 수 있도록 목표를 제공하고, 지속적인 개선활동을 유도하고 있다[1].

의료기관인증제가 도입되면서 인증제도의 효과 및 영향에 대한 많은 연구가 진행되었으며, 긍정적인 결과를 보고하고 있다. Cha[2]의 연구에서 인증제도는 매개변수인 의료서비스지향성, 혁신성, 조직학습에 직접적인 영향을 미치고 병원 경영성과에도 직접적인 영향을 미친다. Shin[3]의 연구는 인증평가 후 조직문화, 직업만족, 환자안전 및 경영성과에 대한 인식과 태도에 변화가 있었고, 조직문화, 직업만족 및 경영성과가 환자안전에 긍정적인 영향을 미쳤다고 보고하였다. 그러나 의료기관인증제에 대하여 평가를 받는 각 병원 종사자들은 다양한 관점을 가지고 있다. 각 병원조직은 의료기관인증제 기간 동안 업무가 과중되고, 경우에 따라 서류작업 과중, 평가 기간 중 일시적인 대처 등으로 인해 평가 제도에 부정적 태도를 보이기도 하였다[4]. 부정적 태도는 병원 직원들의 직무 스트레스로 이어지며 이로 인해 업무 과부하, 간호사를 포함한 병원 직원들의 업무 의욕의 상실로 이어졌고, 심지어는 평가를 피할 수단 있다면 부서를 떠나거나 사직하고 싶다는 충동을 갖게 되었다. 이러한 현상은 직급 고하를 막론하고 나타나고 있다[5]. 지금까지 수행된 연구는 주로 의료기관인증제에 대한 연구로 병원 직원들의 인식과 직무 스트레스 조사[6], 이와 관련된 간호사들의 업무성과에 대한 연구[4, 7], 혹은 의료기관인증제 및 의료기관평가의 효과 등에 대한 연구였다[8-10].

이러한 의료기관인증제에 대한 연구 결과들은 연구방법 등에 따라 다양한 결과를 보여주고 있다. 또한 대부분의 연구들에서 양적연구방법을 사용하기에 전문가들이 도출한 설문지를 사용하여 결론을 도출하기에 어느 정도의 제한점을 가지고 있다. 아울러, 의료기관은 다양한 직종의 전문가들이 모여있는 집단이기에 어느 특정 전문가 집단만을 대상으로 인식에 대하여 연구하기에는 한계를 가지고 있다. 따라서 본 연구는 의료기관인증제에 대하여 병원종사자들의 입장과 견해에 대한 주관적 인식을 탐색하고 이를 토대로 의료기관인증제가 나아가야 할 방향을 모색하는 데 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 Q-방법론을 적용하여 병원종사자들이 의료기관인증제에 대한 주관적 인식 유형과 유형의 특성을 규명하고자 한다. 이를 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 1) 병원종사자들이 의료기관인증제에 대한 주관적 인식을 유형화한다.
- 2) 병원종사자들이 의료기관인증제에 대한 주관적 인식을 유형별로 분석하여 기술하고 설명한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

연구의 목적을 달성하기 위하여 의료기관인증제 대한 문헌, 미디어 자료와 선행 연구를 고찰 한 후 의료기관인증제를 수행한 병원 종사자들을 대상으로 의료기관인증제에 대한 주관적 인식의 유형을 보는 주관성을 발견하는 것이다.

### 2.2 Q 모집단 및 Q 표본 선정

Q 모집단은 현재 의료기관인증을 받은 병원에서 근무하는 종사자를 중심으로 의료기관인증제에 대한 효과에 대한 포괄적인 진술문을 추출하기 위하여 국내외관련문헌 고찰과 개방형 질문지, 개별 심층면담 등을 통해 도출하였다. 이와 같은 과정을 통해 3개 영역, 250개의 Q 모집단을 도출하고 이 외에도 국내외 관련문헌 고찰을 통해 수집된 문헌 통합하여 총 150여개의 Q 모집단을 추출한다. 본 연구의 추출된 Q표본을 검토 및 수정 절차를 거쳐 변별력이 높은 최종 70개의 표본을 선정하였다.

### 2.3 P표본(p-sample) 선정방법

Q-방법론은 개인 간의 차이가 아니라 개인 내의 의미성 또는 중요성의 차이에 중점을 두어 개인의 관성을 강조하는 질적 조사연구이며 P 표본이 커지면 한 인자에 여러 사람이 편중되어 그 특성이 명확하게 드러나지 않는다는 소 표본 이론(small sample doctrine)에 근거한다. 본 연구의 P 표본은 종합병원에 근무하는 종사자에게 연구목적을 충분히 설명하고 대상자의 자발적인 동의를 종자들로써 본 연구에 참여를 동의한 총 60명을 선정하였다.

### 2.4 Q분류 및 자료분석 방법

Q분류과정은 P표본으로 선정된 연구대상자들이 Q표본의 진술문을 가지고 강제 정상분포 방법으로 분류함으로써 각 개인이 의료기관인증제에 대한 자발적 정의를 만드는 과정이다. OO병원 종사자 60명을 대상으로 Q카드를 활용하여 자료를 수집하였다. 연구대상자 한 사람이 Q-분류를 완성하는데 소요된 시간은 대부분 30-45분이었다. Q 표본의 분포도는 연구 대상자들이 Q표본으로 선정된 진술문들을 자신의 의견에 따른 중요도에 따라 강한 긍정부터 강한 부정까지 분류하였다. 의료기관인증제에 관한 진술문(Q1)은 15점 척도 상에 분류하였다. 그 후 양극단에 분류된 진술문과 관련해 대상자와 추후면담을 시행하였다. Q요인분석은 주요인분석(Principle Component Factor Analysis, varimax)방법을 이용하였다. 유형의 분류는 Eigen value 1.0 이상을 기준으로 하여 요인 수를 다양하게 입력하여 산출된 결과와 총 설명 변량 등을 고려하여 선택하였다. 수집된 자료는 Q 표본 분포표에 강제 분포된 카드를 중심으로 -7에 1점, 중립 0에 8점, +7는 15점 등으로 각각에 부여된 변환점수를 점수화 하였다. 부여된 변환점수를 Q 표본 번호순으로 코딩하여 QUANL PC Program에 의한 주 인자요인분석으로 처리하였다. 자료의 분석은 QUANL pc program을 이용하여 처리하였다.

## 2.5 연구대상자에 대한 윤리적 고려

연구 전 대상자의 자발적인 동의를 구한 후 연구 중 언제라도 중단할 수 있음을 대상자에게 설명하였다. 피험자의 권리를 존중하고 피험자의 사생활, 개인정보 비밀을 보장하기 위해 본 연구를 통해 수집된 모든 정보는 자료 분석 전체 과정에서 모두 무기명으로 처리하고 코드화하여 Q sorting 함으로써 비밀을 보장하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 의료기관인증제에 대한 주관성과 유형별 특성

#### 3.1.1 Q유형의 구조

QUANL pc program을 이용하여 병원종사자들이 의료기관인증평의 인식효과에 대한 주관성을 Q-요인분석 한 결과 6개의 유형으로 나타났다.

#### 3.1.2 의료기관인증제에 대한 유형별 특성

병원종사자들의 의료기관인증제에 대한 주관성을 유형별로 분석하기 위해 우선 각 유형에 속한 진술문을 중심으로 유형별 특성을 기술하였다. P 표본(연구참여자)의 Q 반응은 상위 문항과 하위 문항으로 구분하여 3가지 요인을 추출하였다. Q 방법론에서는 각 유형에 속하는 사람 중 인자가중치(factor weight)가 높은 사람일수록 그 유형을 대표하는 전형적 혹은 이상적(ideal)인 사람임을 나

타낸다.

의료기관인증제에 관한 각 유형별 특성을 분석하기 위해 분류된 진술문의 문항 중 표준점수 (z-score)가  $\pm 1.00$  이상인 진술문을 중심으로 하여 의미를 부여해 해석하였다. 본 연구에서는 인자가중치가 1.0 이상인 사람이 제 1유형에 20명, 제 2유형에 1명, 제 3유형에 3명 속해있었다.

PC QUANL program을 이용해 의료기관인증제에 대한 주관성을 분석한 결과 세 개의 요인으로 타났으며 전체 변량의 54.25%를 설명하였다. 제 1요인은 44.00%, 제 2요인은 6.50%, 3요인은 3.77%으로 나타났다. 제 1요인이 44.00%의 설명력을 가지고 있으므로 의료기관인증제를 가장 많이 설명하는 요인으로 볼 수 있다[Table 1]. 전체 조사대상자 60명 가운데 1요인에 속하는 사람은 34명, 2요인에 속하는 사람은 17명, 3요인은 9명으로 확인되었다. 본 연구에서는 의료기관인증제 유형 3개 요인에 대해 상위문항과 하위문항을 하나의 집단으로 묶지 않고 요인을 서로 다른 2개의 유형으로 해석하였다. 실제 음과 양은 하나의 자연의 속성을 나타내고 있는 것과 유사한 것으로 본 것이다 [11]. 각 요인에 해당하는 사람들은 의료기관인증제에 대한 유사한 반응을 보이는 집단을 의미한다.

[표 1] 고유값, 변량, 누적확률

[Table 1] Eigen Value, Variance, and Cumulative Percentage

|             | Type I  | Type II | Type III |
|-------------|---------|---------|----------|
| Eigen Value | 26.3978 | 3.8996  | 2.2615   |
| Variance(%) | .4400   | .0650   | .0377    |
| Cumulative  | .4400   | .5050   | .5425    |

### 3.1.3 유형별 분석

이와 같은 유형분석 방법에 의해 산출된 의료기관 인증에 대한 주관성 유형을 제시하면 다음과 같다.

#### 3.1.3.1 업무비효율성과 갈등

제 1유형에 속한 대상자는 총 34명 이었고, 간호사 31명과 행정직 3명으로 구성되어 있었다. 제 1유형의 대상자가 강한 긍정을 보인 진술문은 ‘의사나 다른 직종에 비해 간호사의 평가준비 업무 부담이 많아, 간호사만 주로 준비를 하는 느낌이 강하게 듦(Z=2.23)’, ‘병원 인증이나 평가가 간호현장과 밀접한 관련이 있어 간호사들은 준비하고 정리하고 연습하고 많은 일을 해야 했음(Z=1.72)’, ‘인증평가준비로 직원의 근무시간이 연장됨(Z=1.63)’ 이었다[Table 2]. 제1유형에서 인자가중치가 가장 높은 42번 대상자(Z=2.03)가 가장 동의한 진술문은 14번, 50번, 16번이었다. 제 1유형의 특성은 간호사의 업무를 수행하며 인증준비를 하는 것이 업무부담, 부서 간 갈등 및 개인적

압박감이라 하였다. 따라서 제 1유형을 ‘업무의 비효율성과 갈등’으로 명명하였다.

[표 2] 의료기관인증제에 대한 대표적인 문항과 Z-score

[Table 2] Q-statements on hospital accreditation type of representative items and Z-scores (N=60)

|                    |        | Representative items of type    |   |                           | Mean(SD)    | Z-score |
|--------------------|--------|---------------------------------|---|---------------------------|-------------|---------|
| Factor             | Type   | No                              | Representative items  |                           |             | e       |
| Factor 1<br>(N=34) | Type 1 | 14                              | 의사나 다른 직종에 비해 간호사의 평가준비 업무 부담이 많아, 간호사만 주로 준비를 하는 느낌이 강하게 듦   | 13.18(1.758)              | 2.23        |         |
|                    |        | 50                              | 병원 인증이나 평가가 간호현장과 밀접한 관련이 있어 간호사들은 준비하고 정리하고 연습하고 많은 일을 해야 했음 | 11.91(1.974)              | 1.72        |         |
|                    | Type 1 | 16                              | 인증평가준비로 직원의 근무시간이 연장됨   | 11.85(2.123)              | 1.63        |         |
|                    |        | 41                              | 자주 바뀌는 업무규정으로 업무스트레스가 심하였음                                    | 11.76(2.222)              | 1.63        |         |
|                    |        | 35                              | 인증평가 받는 중 대담을 잘 못해 전체에 피해가 같까 부담스러웠음                          | 11.64(1.884)              | 1.61        |         |
|                    | Type 2 | 8                               | 간호사의 적정인력 확보의 기회가 됨   | 3.97(2.580)               | -1.78       |         |
|                    |        | 57                              | 직원의 근무 여건 향상됨   | 4.00(2.000)               | -1.74       |         |
|                    |        | 66                              | 평생직장으로 인식 됨   | 3.82(2.038)               | -1.73       |         |
|                    |        | 48                              | 환자의 진료대기시간이 단축됨   | 4.12(2.205)               | -1.60       |         |
|                    |        |                                 | 28  | 인증평가는 병원이나 환자에게 꼭 필요한 제도임 | 5.06(3.041) | -1.41   |
| Factor 2<br>(N=17) | Type 3 | 17                              | 과다로 시간외 근무가 자주 발생함  | 12.24(1.522)              | 2.03        |         |
|                    |        | 22                              | 평가준비로 압박감을 경험함  | 11.94(1.638)              | 1.96        |         |
|                    |        | 32                              | 평가기준이 적은 부서로 이동을 하고 싶었음                                       | 11.94(1.478)              | 1.85        |         |
|                    | Type 4 | 16                              | 인증평가준비로 직원의 근무시간이 연장됨   | 11.24(2.705)              | 1.72        |         |
|                    |        | 31                              | 평가준비로 피로감 누적되었음   | 11.12(2.233)              | 1.53        |         |
|                    |        | 48                              | 환자의 진료대기시간이 단축됨   | 3.88(3.080)               | -2.12       |         |
|                    |        | 52                              | 평가 후 환자의 의료수준 인정으로 수입증대 확보됨                                   | 4.35(2.548)               | -1.85       |         |
|                    |        | 66                              | 평생직장으로 인식 됨   | 4.06(1.713)               | -1.85       |         |
|                    |        | 57                              | 직원의 근무 여건 향상됨   | 4.06(1.713)               | -1.85       |         |
|                    |        | 38                              | 직원의 자발적 참여가 있었음   | 4.35(2.149)               | -1.72       |         |
| Factor 3<br>(N=9)  | Type 5 | 9                               | 질 향상과 환자안전 측면에서 적절한 기준을 맞추는 기반을 마련함                           | 12.44(2.242)              | 2.27        |         |
|                    |        | 5                               | 직원의 환자안전인식과 대처능력이 향상됨   | 12.00(3.202)              | 2.19        |         |
|                    | Type 5 | 60                              | 인증 후 구성원의 자긍심과 성취감이 향상됨                                       | 9.56(4.586)               | 1.74        |         |
|                    |        | 2                               | 직원안전 확보 및 직원만족도 평가를 하는 계기가 됨                                  | 10.00(4.000)              | 1.62        |         |
|                    |        | 53                              | 환자진료 적절성이 향상됨   | 11.11(1.161)              | 1.54        |         |
|                    | Type 6 | 25                              | 평가준비로 이직하고 싶었음  | 3.67(1.732)               | -2.12       |         |
|                    |        | 48                              | 환자의 진료대기시간이 단축됨   | 3.67(2.915)               | -1.97       |         |
|                    |        | 41                              | 자주 바뀌는 업무규정으로 업무스트레스가 심하였음                                    | 5.56(2.789)               | -1.64       |         |
|                    |        | 32                              | 평가기준이 적은 부서로 이동을 하고 싶었음                                       | 4.67(1.658)               | -1.54       |         |
| 15                 |        | 기준의 최대치에 맞추기 위해 직원에게 장시간 준비를 시킴 | 5.33(2.646)   | -1.50                     |             |         |

### 3.1.3.2 직무기준의 향상

제 2유형에 속한 대상자는 총 34명 이었고, 간호사31명과 행정직 3명으로 구성되어 있었다. 제 2 유형의 대상자가 강한 부정을 보인 진술문은 ‘간호사의 적정인력 확보의 기회가 됨(Z=1.78)’, ‘직원의 근무 여건 향상됨(Z=1.74)’, ‘평생직장으로 인식 됨(Z=1.78)’ 이었다[Table 2]. 제2유형에서 인자가중 치가 가장 높은 58번 대상자(Z=.57)가 가장 동의한 진술문은 8번, 57번 및 66번이었다. 제2 유형의 특성은 의료기관인증제를 통해 환자위주의 진료, 근무여건의 향상, 업무의 표준화를 통한 성취감은 평생직장으로 경험하였다는 점이다. 따라서 제2유형을 ‘직무기준의 향상’으로 명명하였다.

### 3.1.3.3 업무폭주에 따른 압박감

제 3유형으로 분류된 대상자는 총 17명 이었다. 제 3유형의 대상자가 강한 긍정을 보인 진술문은 ‘과다로 시간외 근무가 자주 발생함 됨(Z=2.03)’, ‘평가준비로 압박감을 경험함(Z=1.96)’, ‘평가기준이 적은 부서로 이동을 하고 싶었음(Z=1.85)’이었다[Table 2]. 제 3유형에서 인자가중치가 가장 높은 60번 대상자(Z=1.25)가 선택한 진술문은 17번, 22번, 32번 이었다. 선택한 이유는 규정에 맞게 업무를 수행하는데 익숙지 않고, 평가준비를 위한 여러 가지 업무 증가로 시간외 근무가 자주 발생함. 제3유형의 특성은 의료기관인증제를 통한 시간외근무, 부서 간 갈등 및 개인적 압박감을 경험하였다는 점이다. 따라서 제3유형을 ‘업무폭주에 따른 압박감’으로 명명하였다.

### 3.1.3.4 직무의 긍정적 평가

제 4유형으로 분류된 대상자는 총 17명 이었다. 제 4유형의 대상자가 강한 부정을 보인 진술문은 내용은 ‘환자의 진료대기시간이 단축됨(Z=2.12)’, ‘평가 후 환자의 의료수준 인정으로 수입증대 확보됨(Z=1.85)’, ‘평생직장으로 인식됨(Z=1.85)’이었다[Table 2]. 제4유형에서 인자가중 치가 가장 낮은 45번 대상자(Z=.54)가 가장 부정을 보인 진술문은 48번, 52번, 66번이었다. 선택한 이유는 “의사나 다른 직종에 비해 간호사의 평가준비 업무 부담이 많아, 간호사만 주로 준비를 하는 느낌이 강하게 듦”, “병원 인증이나 평가가 간호현장과 밀접한 관련이 있어 업무를 준비하고 정리하고 연습하고 반복하여야 했음” 이었다. 제4유형의 특성은 의료기관인증제 이후 환자편의 증대, 진료수익 발생으로 지속적으로 근무하고자 경험하였다는 점이다. 따라서 제4유형을 ‘직무의 긍정적 평가’으로 명명하였다.

### 3.1.3.5 상향적 업무의 인식 변화

제 5유형으로 분류된 대상자는 총 9명 이었다. 제 5유형에서 가장 강한 긍정을 보인 진술문은 9번 ‘질 향상과 환자안전 측면에서 적절한 기준을 맞추는 기반을 마련함(Z=2.27)’, 5번 ‘직원의 환자 안전인식과 대처능력이 향상됨(Z=2.19)’, 60번 ‘인증 후 구성원의 자긍심과 성취감이 향상됨

( $Z=1.74$ )’ 이었다[Table 2]. 제5유형의 인자가중 치가 가장 높은 48번 대상자( $Z=2.57$ )였다. 가장 긍정을 보인 진술문은 9번, 5번, 60번이었다. 제 5유형의 특성은 환자의 안전과 의료 질 향상 및 직원의 환자안전에 대한 의식 고취 및 높은 성취감을 경험하였다는 점이다. 따라서 제5유형을 ‘상향적 업무의 인식변화’으로 명명하였다.

### 3.1.3.6 비효율적 준비로 인한 부담감

제 6유형으로 분류된 대상자는 총 9명 이었다. 제 6유형의 가장 강한 부정을 보인 진술문은 25번 ‘평가준비로 이직하고 싶었음( $Z=2.12$ )’, 48번 ‘환자의 진료대기시간이 단축됨( $Z=1.97$ )’, 41번 ‘자주 바뀌는 업무규정으로 업무스트레스가 심하였음( $Z=1.64$ )’ 이었다[Table 2]. 인자가중 치가 가장 낮은 31번 대상자( $Z=.53$ )였다. 가장 부정을 보인 진술문은 25번, 48번, 41번으로, “의사나 다른 직종에 비해 간호사의 평가준비 업무 부담이 많아, 간호사만 주로 준비를 하는 느낌이 강하게 듦”, “병원 인증이나 평가가 간호현장과 밀접한 관련이 있어 간호사들은 준비하고 정리하고 연습하고 많은 일을 해야 했음” 이었다. 제 6유형의 특성은 의료기관인증제로 업무규정의 변화가 잦고 환자의 권익을 위한 규정으로 업무에 대한 부담감 증가로 이직에 대한 고려를 경험하였다는 점이다. 따라서 제 6유형을 ‘비효율적 준비로 인한 부담감’으로 명명하였다.

## 4. 논의

본 연구의 결과 의료기관인증제에 대한 주관성 유형은 제 1유형인 ‘업무비효율성과 갈등’, 제 2유형인 ‘직무기준의 향상’, 제 3유형인 ‘업무폭주에 따른 압박감’, 제 4유형인 ‘직무의 긍정적 평가’, 제 5유형인 ‘상향적 업무인식도 변화’, 제 6유형인 ‘비효율적 준비로 인한 부담감’ 으로 파악되었으며, 이에 따른 유형별 특성을 논의하고자 한다.

본 연구에서 나타난 제1유형은 ‘업무비효율성과 갈등’ 이었다. 인자 가중치를 1.57로 높게 나타난 42번 대상자는 의료기관인증제에 대해 “인증평가가 간호현장과 밀접하여 간호사들이 대부분 평가준비를 하는 것으로 느껴지는데 그에 비해 간호 인력은 턱 없이 부족하다고 생각된다. 평가로 인해 부서이동을 원하지는 않지만 적정인력은 확보되어야 한다고 생각합니다.”라고 자신의 선택 이유를 설명하였다. 41번 대상자는 “평가기간에만 일시적으로 행해지는 항목이 있어 업무가 폭주된다”라고 하였다.

제 2유형은 ‘직무기준의 향상’이었다. 인자 가중치를 .57로 가장 낮게 나타난 58번 대상자는 의료기관인증제에 대해 “의료기관인증제를 통해 직원 간 공통적인 업무규정과 의사소통이 원활하게 이루어진다.”, 28번 대상자는 “환자의 권리가 대두되면서 진료의 설명 및 안전의 여러 부분이 추가되어 준수사항의 증가로 업무의 증가가 있었지만, 업무증가에 따른 적정인력의 확보가 이루어지지 않았다. 많은 평가기준에 따라 업무를 재조정하며 직종별 업무기준의 향상이 이루어졌다”라고 설명하였다. Yeun[12] 의 연구에서 환자안전과 질은 303.1점에서 328.2점으로 25.1점 증가하여 통계

적으로 유의한 차이가 있었다( $t=7.28, p<.000$ ). 하부요인에서는 감염관리 영역(3.7점), 지속적인 질 향상 영역(3.1점), 진료전달체계와 평가 영역(2.6점), 안전한 시설 및 환경관리 영역(2.5점) 순으로 증가한 결과를 보고하였는데, 본 논문에서도 병원 종사자들 또한 의료기관인증제가 직무기준을 향상시키고 있다고 생각하고 있었다.

제 3유형은 '업무폭주에 따른 압박감'이었다. 인자 가중치를 1.25로 높게 나타낸 60번 대상자는 "인증 통과에 대한 부담감으로 근무시간의 증가로 탈진과 압박감을 경험함, 평가에 대한 투자와 비용이 병원에 큰 부담이 되나 정부차원의 지원이나 환자 증대가 없어 병원수익 증대가 나타나지 않았다.", 22번 대상자는 "평가 준비가 힘들었고 평가 규정대로는 업무절차가 복잡하다. 규정에 맞추는 간호를 하면서 회의적이고 박탈감이 많이 느꼈다. 평가 시 인터뷰에 대한 부담감과 공개적으로 들어나는 압박감이 있다"라고 하였다. 의료기관인증제에 대한 의료기관 근무자들의 인식 및 태도에 대한 연구에서 병원근무자들이 인증제 준비로 인해 심적 스트레스뿐만 아니라 업무강화로 인한 연장근무, 인증제 준비로 인한 추가업무 부담, 물품 및 재정 지원 부족, 인증제의 부가적 업무 준비로 인한 본인 업무 소홀, 업무 분장 시 부서 간 마찰 등으로 인해 이직을 고려할 정도로 스트레스를 받는다고 하였는데[13], 이는 본 연구 결과와 일치하는 결과를 보이고 있다.

제 4유형은 '직무의 긍정적 평가'이었다. 인자 가중치를 .54로 낮게 나타낸 56번 대상자는 "병원 환경의 개선이 이루어졌으나 고비용이 소요될 수 있어 환경이나 시설 전체를 바꾸기가 쉽지 않음. 평가준비가 잘 될수록 환자진료대기시간이 단축됨", 33번 대상자는 "인증기준에 맞는 시설 개선의 노력으로 환경개선의 효과가 나타나고, 규정에 맞은 근무는 조직 몰입도를 증가시켰으며, 평가준비로 병원에 대한 애착에 생김"이라고 말한다. Yeun[12]의 연구 또한 조직몰입은 57.9점에서 60.5점으로 2.7점 증가하여 통계적으로 유의한 차이를 보고하였다.

제 5유형은 '상향적 업무인식도 변화'이었다. 인자 가중치를 2.57로 높게 나타낸 48번 대상자는 "인증준비를 하면서 부족했던 부분을 다시 알고, 환자에게 적절하게 적용하게 되어 간호 질 향상이 이루어졌음", 39번 대상자는 "업무수행에 있어 환자 질 향상과 환자안전 측면이 중요하다는 걸 생각하게 되었다."고 설명하였다. 이는 Lee의 연구[14]에서 '의료기관인증제를 통해 병원 전체 의료지식이 병원교육에 의하여 더 향상되었다'에 통계적으로 유의미한 차이 보인 결과와 같은 맥락에서 이해할 수 있다.

제 6유형은 '비효율적 준비로 인한 부담감'이었다. 인자 가중치를 .53로 낮게 나타낸 31번 대상자는 "평가 규정대로 업무를 수행 시 업무가 과중되어 시간외 근무가 많이 발생함", 7번 대상자는 "규정대로 업무를 수행하며 환자의 진료대기시간이 줄지 않고, 만족도가 높아지지 않았던 것 같다." 라고 말한다.

본 연구는 병원 종사자들이 의료기관인증제에 대한 주관적 인식을 탐색하여 6가지 유형으로 나누어 분석하였다. 본 연구 결과를 토대로 의료기관인증제를 준비하는 병원들이 인증을 준비하며 나아가야 할 방향을 모색하는 데 필요한 기초 자료를 제공할 수 있을 것이다. 또한 의료기관인증제에 대한 계획, 인적관리 및 조직 관리에 효율성을 기대 할 수 있을 것이다. 아울러, 4년마다 수

행되는 의료기관인증제에 대한 다각적인 연구를 통하여 의료기관인증제에 대한 필요성을 인식시키며, 더불어 병원 종사자들의 자발적인 참여와 성취감을 성취 할 수 있도록 세밀한 계획이 준비되고 개인적 책임이 드러나지 않은 다양한 진행방법과 평가 시스템이 필요하리라고 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 의료기관 종사자의 의료기관인증제에 대한 주관적 인식을 탐색하여 분석한 주관적인 자료를 통하여 이를 토대로 의료기관인증제가 나아가야 할 방향을 모색하는 데 필요한 기초 자료를 마련하고자 Q 방법론을 적용하여 시도되었다. 본 연구결과 3요인 6유형으로 구분되었다. 의료기관인증제에 관한 유형은 '업무비효율성과 갈등', '직무기준의 향상', '업무폭주에 따른 압박감', '직무의 긍정적 평가', '상향적 업무인식도 변화', '비효율적 준비로 인한 부담감'으로 나타났다. 이를 통해 의료종료사자에게 '직무기준의 향상', '직무의 긍정적 평가', '상향적 업무인식도 변화'으로 나아갈 수 있도록 하는 것이 바람직하다고 사료된다.

본 연구는 의료기관 종사자들의 의료기관인증제에 대한 주관성을 유형화하여 효과적인 인증준비와 업무효율화를 위한 중재의 기초자료로 활용할 수 있다. 또한 의료기관인증제에 대한 의료기관 종사자들의 효율적인 준비와 업무를 향상시키는데 기초자료를 제공하였으며, 직종별 및 부서별 개별화된 중재 방안마련을 위한 이론적 기틀을 제공할 수 있을 것이다.

추후 본 연구를 기초로 하여 의료기관인증제에 대한 의료기관종사자들의 의료기관인증제를 인식하는 유형에 대한 사정도구를 개발할 필요가 있다. 이와 더불어, 의료기관인증제에 대한 여러 부서별 직종별 후속연구가 필요하며 이에 따른 적절한 중재프로그램의 개발과 효과 연구가 요구된다.

## References

- [1] <https://www.koiha.or.kr/home/system/system.jsp>, Feb 16 (2016).
- [2] J. H. Cha, The Effects of Healthcare Accreditation System on Managerial Performances in Hospital Organizations: Focused on Roles of Mediating Organization Competencies. Unpublished doctoral dissertation, Konyang University (2014), Daejeon.
- [3] M. J. Shin, The Effects of Hospital Accreditation Program to the Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performances and Patient Safety at Geriatric Hospital : About Busan Metrocity. JJournal of Digital Convergence (2014), Vol.12, No.10, pp.455-466.
- [4] M. S. Yoo and M. S. Chung, The relationships among the perception of quality assurance and national hospital evaluation program and nursing performance of hospital nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration (2008), Vol.14, No.3, pp.260-267.
- [5] M. S. Yi, J. H. Oh, H. M. Hwnag, E. J. Kwon, J. H. Lee and E. Y. Park, THospital workers' experience

- with hospital evaluation program: A focus group study. *Journal of Korean Academy of Nursing* (2011), Vol.41, No.4, pp.568-579.
- [6] J. I. Bae, A study on hospital staff's perception of and attitudes toward the medical institute accreditation system: Focused on those working for the public hospitals. Unpublished master's thesis, Yonsei University (2009), Seoul.
- [7] N. Y. Yang and J. S. Choi, Relationships of nurses' perception, nursing performance, job stress, and burnout in relation to the Joint Commission International Hospital Accreditation. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* (2014), Vol.20, No.1, pp.1-9.
- [8] W. S. Han, The effect of the hospital evaluation program to business performance in medical service organization- General hospital employee point of view. Unpublished doctoral dissertation, Konyang University (2007), Konyang University, Daejeon.
- [9] E. Kim, M. Kang, Y. Kim, J. H. Park and J. H. Park, Opinions and strategies on the national hospital evaluation program. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* (2007), Vol.13, pp.40-52.
- [10] J. I. Bae, A study on hospital staff: A perception of and attitudes toward the medical institute accreditation system- Focused on those working for the public hospital. Unpublished master's thesis, Yonsei University (2009), Seoul.
- [11] S. M. Whang, S. W. You, J. Y. Kim and R. G. Kim, Consumer Types and Cultural Consumption Characteristics of Korean Society: Who Spends for What Reasons? *Journal of Human Subjectivity* (2006), No.13, pp.25-39.
- [12] Y. R. Yeun, The impact of healthcare accreditation on patient safety and quality, job satisfaction and organizational commitment: about a general hospital. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* (2013), Vol.14, No.4, pp.1820-1829.
- [13] H. J. Cho, Hospital employee's recognition and attitudes for healthcare accreditation. Unpublished master's thesis, Catholic University of Pusan (2012), Pusan.
- [14] H. S. Lee and Y. J. Yang, The Effects of the Healthcare Accreditation on Hospital Employees' Satisfaction Level and Hospital Management Performance. *Journal of Digital convergence* (2014), Vol.12, No.1, pp.431-443.